Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Régie du logement

Rapport annuel 1988-1989

Québec

91-05485/

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 1er trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14470-1
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Monsieur Claude Ryan
Ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation
20, rue Chauveau
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1988-1989.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La présidente,

Louise Thibault

Montréal, mars 1991

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1988-1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation,

Claude Ryan

Québec, mars 1991

Table des matières

Introduction 9

Chapitre I
La Régie 11

1. Loi constitutive et juridiction 11
2. Règlements d'application 12
3. Changements à la loi et à la réglementation 12
   - Les changements législatifs 12
   - La réglementation gouvernementale 12
   - Le règlement sur la procédure 13
4. Structure de la Régie 13
   - Les régisseurs 13
   - Le partage des responsabilités 15
5. Ressources 15
   - Les ressources humaines 15
   - L'organigramme 16-17
   - Les ressources informationnelles 18
   - Les ressources financières 19
   - Les ressources matérielles 20

Chapitre II
L'information 21

1. Le mandat d'information de la Régie 21
2. L'information de nature individuelle 21
3. L'information de nature collective 22
4. La documentation 22

Chapitre III
La conciliation 23

1. Cadre général 23
2. Appréciation 23
3. Perspectives d'avenir 23

Chapitre IV
L'audition des causes 25

1. Statistiques générales 25
   - Les causes reçues 25
   - Les causes traitées 25
   - Les délais 25
   - La nature des causes et des demandeurs 29
2. Fixation de loyer 30
   - Les fondements de la méthode 30
   - Description de la méthode de fixation 31
   - Le règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer 32
   - Les augmentations demandées et accordées 32

Liste des tableaux

1. Effectifs en régisseurs et centres desservis **13**
2. Postes réguliers occupés aux 31 mars 1986, 1987, 1988 et 1989 **18**
3. État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1987-1988 et 1988-1989 **19**
4. Coût par cause, 1980-1981 à 1988-1989 **20**
5. Demandes de renseignements et de services en 1987 et 1988 **21**
6. Interventions de conciliation de janvier à décembre 1988 **24**
7. Causes reçues de 1985 à 1988, par région **26**
8. Causes reçues de 1985 à 1988, par grande catégorie **26**
9. État global du traitement des causes de 1985 à 1988 **26**
10. Délais moyens de traitement de 1988 (causes civiles, en jours) **27**
11. Nature des causes soumises à la Régie en 1987 et 1988 **28**

11.1 Nature des causes soumises à la Régie en 1987 et 1988 **29**

12. Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1985 à 1988 (en %) **30**
13. Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, de 1985 à 1988 (en %) **31**
14. Augmentations moyennes de loyer accordées de 1985 à 1988, décomposées en points de pourcentage et en pourcentage **31**
15. Répartition des ajustements de loyer recommandés par décile en janvier 1989 **32**

Introduction

Le présent rapport rend compte des activités de la Régie du logement pendant l'exercice 1988-1989. Ces activités se regroupent autour des trois mandats principaux de la Régie : renseigner les propriétaires et les locataires sur leurs droits et leurs obligations, favoriser le règlement de leurs conflits par voie de conciliation et décider des causes qui lui sont soumises.

La Régie du logement rend compte de ses activités au ministre des Affaires municipales, responsable de l'Habitation. Elle a pour mission de contribuer à un partage équitable des droits de chacun sur le marché locatif, et elle favorise, de ce fait l'harmonie des rapports entre propriétaires et locataires en jouant, au besoin, un rôle d'arbitrage.

Compte tenu de ce mandat, la Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, toutes les demandes relatives au bail d'un logement dont la somme réclamée ou dont l'intérêt en jeu est de moins de 15 000 $. Les demandes de fixation de loyer constituent environ un tiers du volume des demandes soumises à la Régie du logement.

Le chapitre I de ce rapport présente la Régie et sa structure, décrit son fonctionnement et fait état des ressources dont elle dispose. Les chapitres II et III portent sur la nature et la portée des services de la Régie en matière d'information et de conciliation.

L'audition des demandes est traitée au chapitre IV, qui s'attarde plus particulièrement à la fixation du loyer, domaine où la Régie intervient autant en première instance qu'en révision.

Chapitre 1
La Régie

Instituée en 1980 à la suite d'une révision en profondeur du droit touchant le bail résidentiel, la Régie du logement est un tribunal administratif indépendant de la structure des tribunaux de droit commun et doté d'une juridiction civile exclusive en matière de bail résidentiel. Son rôle consiste à informer les citoyens sur leurs droits et obligations, à promouvoir l'entente entre les parties à un bail et à défaut de règlement à l'amiable, à trancher les litiges. Elle est également chargée, en vertu de sa loi constitutive, de veiller au respect d'un certain nombre de mesures visant à assurer la conservation des logements.

1. Loi constitutive et juridiction

La Régie a été créée par la Loi sur la Régie du logement, entrée en vigueur le 1er octobre 1980 (L.R.Q., c. R-8.1). Cette loi prévoit la constitution et détermine les fonctions de la Régie, délimite sa juridiction et précise le cadre procédural applicable à ses interventions. En vertu de l'article 5, la Régie doit décider des causes qui lui sont soumises dans le champ de sa compétence, et :

- renseigner propriétaires et locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement;
- favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires;
- faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement;
- publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

La juridiction de la Régie est établie par l'article 28 de la loi. Il lui appartient de décider en première instance, à l'exclusion de tout tribunal :

- de toute cause relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 15 000 $;
- de toute cause, quel que soit le montant, concernant la prolongation d'un bail, la fixation de loyer, la reprise de possession, la subdivision ou le changement d'affectation d'un logement, ou concernant certains recours relatifs au bail d'un logement à loyer modique.

La Régie a aussi sous sa juridiction toute cause relative à la démolition d'un logement, à la vente d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier, ainsi qu'à la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

La juridiction de la Régie s'étend :

- au bail d'un logement avec ses services, accessoires et dépendances, mais non à un logement loué à des fins de villégiature ou dont plus du tiers de la surface totale est utilisé à des fins non résidentielles;
- au bail d'une maison mobile ou du terrain destiné à son installation;
- au bail d'une chambre, sauf si elle est située dans un établissement hôtelier ou dans un établissement de santé et de services sociaux, si un permis leur a été délivré en vertu de la loi, ou si au plus deux chambres sont louées ou offertes en location dans la résidence principale du propriétaire.

En plus de sa juridiction de première instance, la Régie révise elle-même les décisions portant sur une cause dont le seul objet est la fixation ou la révision de loyer.

Les autres décisions rendues par la Régie sont susceptibles d'appel à la Cour du Québec à l'exception de celles concernant :

- une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 1 000 $ (par concordance avec la règle applicable aux petites créances);
- une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer;
- une cause relative à la conservation de logements.

Une demande[1] est entendue par un seul régisseur, à moins qu'il ne s'agisse de la révision d'une décision déjà rendue par la Régie, auquel cas elle le sera par deux régisseurs dont la décision est finale. Si une cause concerne la conservation de logements, il est aussi d'usage qu'au moins deux régisseurs en soient saisis en raison de l'importance habituelle des intérêts en jeu et du caractère définitif de la décision rendue en pareil cas.

1 Le mot demande, utilisé dans la Loi sur le logement locatif, doit être entendu dans le sens usuel de cause; par exemple, « avoir une cause devant un tribunal ».

2. Règlements d'application

En vertu de l'article 108 de la Loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté les règlements suivants :

— Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer [R-8.1, r. 1.1] :

Décret 738-85 du 17 avril 1985, modifié par Décret 1430-85 du 10 juillet 1985, Décret 562-86 du 30 avril 1986, Décret 1047-87 du 30 juin 1987 et Décret 688-88 du 11 mai 1988.[2]

Ce règlement est celui que la Régie applique pour fixer le loyer à la demande du propriétaire ou pour réviser celui-ci à la demande de l'une ou l'autre partie. Il précise les critères de fixation et de révision du loyer et leurs règles de mise en application.

— Règlement sur les frais exigibles par la Régie du logement [R-8.1, r.1.1] :

Décret 630-82 du 17 mars 1982, modifié par Décret 603-85 du 24 mars 1985 et par Décret 740-88 du 18 mai 1988.[1]

Ce règlement décrète que des frais de 25 $ sont exigibles à l'égard de toute cause autre qu'une cause de fixation de loyer ou de modification d'une condition du bail. Il prévoit également une tarification particulière en matière de demande de conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise. Les frais ne sont pas requis d'un bénéficiaire de l'aide sociale qui fait la preuve de son statut.

— Règlement sur les mentions obligatoires du bail, de l'écrit et de certains avis prévus par le Code civil [R-8.1, r. 2] :

Décret 3956-80 du 22 décembre 1980, modifié par Décret 338-82 du 17 février 1982 et Décret 1587-88 du 19 octobre 1988.[2]

Ce règlement a pour but principal de déterminer quelles dispositions du Code civil applicables au bail d'un logement doivent y être incluses afin d'assurer l'information des parties, leur protection réciproque et le respect de la loi. La Régie met gratuitement à la disposition des citoyens un bail type, disponible dans les caisses populaires et les bureaux de Communication-Québec, qui permet à tout propriétaire ou locataire de se conformer sans difficulté aux exigences du règlement.

En vertu de l'article 8 de la Loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté le règlement suivant :

— Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement [R-8.1, r.01] :

Décret 1060-85 du 5 juin 1985[1]

Ce code, qui s'inspire de dispositions de même nature applicables à la magistrature, énonce les devoirs et obligations d'un régisseur dans l'exercice de sa tâche ainsi que les règles d'éthique dont il doit s'inspirer, notamment dans la conduite d'une audition.

En vertu de l'article 85 de la Loi sur la Régie du logement, l'Assemblée des régisseurs a adopté le règlement suivant :

— Règlement sur la procédure devant la Régie du logement [R-8.1, r. 4] :

Même si la Régie entend principalement des causes de droit civil, la procédure n'en est pas régie par le Code de procédure civile mais, à des fins de simplicité et d'accessibilité, par les règles spécifiques que la Loi permet aux régisseurs eux-mêmes de se donner. Le cadre procédural mis en place se limite à une soixantaine de dispositions seulement, rédigées dans des termes aussi simples que possible pour tenir compte du fait que la plupart des parties font valoir elles-mêmes leurs droits devant la Régie.

3. Changements à la loi et à la réglementation

• *Les changements législatifs*

Ni la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), ni les articles du Code civil relatifs au bail d'un logement n'ont subi de modifications au cours de l'exercice.

• *La réglementation gouvernementale*

Au cours de l'exercice, le Gouvernement a adopté un Règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer. Les modifications apportées par le Décret 688-88 du 11 mai 1988 ont eu pour objet de déterminer les taux ou pourcentages applicables aux causes de fixation ou de révision de

2 Gazette officielle des 1er mai et 24 juillet 1985, du 21 mai 1986, du 22 juillet 1987 et du 25 mai 1988.

1 Gazette officielle du 31 mars 1982, du 17 avril 1985 et du 1er juin 1988.

2 Gazette officielle du 4 février 1981, du 10 mars 1982 et du 2 novembre 1988.

1 Gazette officielle du 26 juin 1985.

loyer pour les baux se terminant entre le 1er avril 1988 et le 31 mars 1989, ainsi qu'aux causes de réajustement du loyer dont avis a été donné au cours de l'année 1989. On retrouve au tableau 13 les taux appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement de 1985 à 1988.

Le Gouvernement a également modifié le Règlement sur les frais exigibles par la Régie du logement. Les modifications apportées par le Décret 740-88 du 18 mai 1988 ont pour objet de hausser de 20 $ à 25 $ les frais que doit verser une personne qui produit à la Régie une cause autre qu'une cause de fixation de loyer ou de modification d'une condition du bail et de prévoir une tarification particulière pour les causes de conversion d'immeubles locatifs en copropriété divise : 100 $ par logement pour les cinq premiers logements, 50 $ par logement pour les sixième au dixième logements et 25 $ par logement à compter du onzième logement.

Par le décret 1587-88 du 19 octobre 1988, le Règlement sur les mentions obligatoires du bail, de l'écrit et de certains avis prévus par le Code civil a été modifié afin que les mentions obligatoires devant être reproduites intégralement aux baux résidentiels conclus au Québec soient conformes aux amendements apportés en décembre 1987 aux articles du Code civil traitant des réparations et améliorations majeures.

- ***Le règlement sur la procédure***

L'Assemblée des régisseurs a, au cours de l'année, amendé le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (R.R.Q., 1981, Suppl., p. 1091), qui relève de sa compétence, afin d'adopter les formulaires que devait produire un propriétaire en 1988-1989 lors d'une cause de fixation ou de révision d'un loyer, d'une chambre ou d'un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile.

L'Assemblée des régisseurs a également modifié les articles 38 et 39 du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement afin de relever l'organisme, en cas d'absence des deux parties à l'audition, de l'obligation d'aviser par écrit les parties que la cause ne sera remise au rôle que si l'une d'elles le demande.

4. Structure de la Régie

La Régie du logement est composée de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents, nommés par le Gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, mandat qui peut être renouvelé. Sa structure vise à lui permettre, entre autres, d'offrir ses services de façon déconcentrée à l'aide d'un réseau de bureaux aisément accessibles au public. On trouvera aux pages 16 et 17 du présent rapport l'organigramme de la Régie ainsi que le nom des titulaires des fonctions qu'il comporte.

- ***Les régisseurs***

Les régisseurs entendent les causes et en décident. Ils forment collectivement l'Assemblée des régisseurs à laquelle la loi attribue la responsabilité d'adopter les règlements de procédure de la Régie. Il appartient également à l'Assemblée de déterminer par règlement la forme ou la teneur des avis, des demandes ou des formulaires nécessaires à l'application de la loi et d'en rendre l'utilisation obligatoire; toutefois, dans ce cas, le règlement doit être approuvé par le Ministre avant sa publication.

Au 31 mars 1989, la Régie comptait 39 régisseurs. On trouvera au tableau 1 la liste des régisseurs à cette date et la mention des endroits où ils ont tenu des auditions en cours d'année.

Tableau 1

Effectifs en régisseurs et centres desservis

Région	Régisseurs	Centres desservis
HULL	DEMERS, Guy	Hull
	GAGNON, Pierre	Val d'Or
		Noranda
JONQUIÈRE	D'AUTEUIL, Pierre	Jonquière
		Chicoutimi
		Alma
		Roberval
		Dolbeau
		Chibougamau
LAVAL	MARCIL, Richard	Laval
	PELLERIN, Paul	Joliette
		Saint-Jérôme
		Mont-Laurier

Tableau 1 (suite)

Effectifs en régisseurs et centres desservis

Région	Régisseurs	Centres desservis
LONGUEUIL	DUPRÉ-PAQUET, Danielle	Longueuil
		Valleyfield
	GAGNON-TRUDEL, Johanne	Saint-Jean
	GIROUX, Johanne	Saint-Hyacinthe
	HÉBERT, Gustave	Sorel
MONTRÉAL-CENTRE	BISSON, Jean	Centre
	CHICOYNE, Hélène F.	(Place Dupuis)
	HURLET, Jean-Pierre	
	POTHIER, Jean-Claude	
	SIMARD, Arlette	
	THÉRIEN, Pierre	
MONTRÉAL-EST	CHOINIÈRE, Gabrielle	Est
	GAUTHIER, Jean-René	(Village olympique)
	LEBLANC, Michel	
	MERCIER, Dina	
MONTRÉAL-NORD	BERTRAND, Carole	Nord
	LAFRANCE, Germain	(Henri-Bourassa)
	POZZA	
MONTRÉAL-OUEST	ALAJARIN, Marie-Jeanne	Ouest
	BAATZ, Paul	(Côte-des-Neiges)
	BEAUMIER, Hélène	
	BISSONNETTE, Christine	
	CHAMPIGNY, Francine	
	LACKSTONE, Michaël	
MONTRÉAL-SUD-OUEST	DÉSILETS, Jocelyne	Sud-Ouest
	DUMONT, Danielle	(Verdun)
	VADNAIS, Louise	
QUÉBEC	BÉGIN, Marc	Québec (y compris :)
	CLOUTIER, Jacques	Lévis
	COURTEMANCHE, Claire	Thetford Mines
		La Malbaie
RIMOUSKI	DUBÉ, Michel	Rimouski
		Rivière-du-Loup
		Gaspé
		Sept-Îles
		Baie-Comeau
		Sainte-Anne-des-Monts
		Matane
		New Carlisle
		Îles de la Madeleine
SHERBROOKE	LEBLANC, Pierre	Sherbrooke
		Asbestos
		Lac Mégantic
		Granby
TROIS-RIVIÈRES	LANGLOIS, Gilles	Trois-Rivières
		Drummondville
		Victoriaville
		Shawinigan
		La Tuque
BANC DE RÉVISION	BERNARD, Gérald	Tous les centres
	JOLY, Gilles	

• ***Le partage des responsabilités***

— La Direction des communications élabore et assure la réalisation de programmes d'information qui incitent propriétaires et locataires à prévenir les conflits ou à reprendre en main la résolution de ceux-ci en les sensibilisant à leurs droits, obligations et recours devant la Régie. Elle assure également un service de renseignements téléphoniques destiné au public, par le maintien de personnel qui s'y emploie exclusivement.

— La Direction des services de conciliation assure l'encadrement des activités de conciliation. Elle est responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise en oeuvre et du suivi des programmes qui s'y rattachent et elle conseille les intervenants sur le terrain, en plus de se charger elle-même des cas complexes et de jouer un rôle de suppléance.

— La Direction des bureaux régionaux est composée des bureaux régionaux et de leurs bureaux satellites qui mettent en oeuvre les programmes d'information et de conciliation et qui fournissent le soutien administratif nécessaire au travail des régisseurs.

— La Direction des services administratifs fournit aux autres unités les conseils et l'appui nécessaires à la gestion des ressources financières, matérielles, informationnelles et documentaires. Elle exploite et développe le système informatisé de traitement des causes présentées à la Régie.

— La Direction des services juridiques conçoit et rédige les règlements d'application, les règlements de procédure et les projets d'amendement à la loi, le cas échéant; elle coordonne l'activité juridique de la Régie, la représente à titre de procureur et assure la publication d'un recueil de décisions. Les conseillers juridiques agissent également à titre de greffiers spéciaux et entendent et décident de certaines causes.

— La Direction de la planification et de la recherche conçoit le rapport d'information de gestion et en analyse les dossiers; elle réalise des études socio-économiques sur la situation du marché locatif; elle évalue les projets-pilotes et les programmes de la Régie et elle produit des statistiques sur l'ensemble de ces sujets. La Direction fait également la mise à jour des taux d'ajustement requis pour la fixation de loyer ainsi que de la méthode de fixation.

— La Direction des ressources humaines procure aux autres unités les conseils et l'assistance nécessaires à la gestion des ressources humaines et à leur utilisation optimale. Elle élabore et met en application des politiques et des programmes relatifs à l'égalité en emploi, à la qualité de vie au travail et à la productivité des ressources humaines.

5. Ressources

• ***Les ressources humaines***

Au 31 mars 1989, la Régie comptait 298 employés permanents, dont 258 à temps plein et 40 à temps partiel. Le recours au temps partiel permet notamment une meilleure adéquation entre les services offerts par la Régie et les besoins du public, tout en offrant aux employés la possibilité de travailler dans un cadre qui peut répondre à leurs exigences personnelles, familiales ou autres. La totalité de ces emplois équivalait à 278,5 postes permanents à plein temps sur les 293 autorisés par le Conseil du trésor.

Parmi les 298 employés, 234 assuraient le maintien des services des 33 bureaux et 64 assuraient la coordination des activités du siège social, de même que la bonne marche des services de soutien. On trouvera au tableau 2 les postes occupés à la Régie selon les principales catégories au 31 mars 1989 ainsi que les modifications survenues depuis quatre ans à l'enveloppe des postes.

En plus de ses employés permanents, la Régie a eu recours, pendant l'exercice, à des employés occasionnels représentant au total 34,3 années-personnes. Cet apport visait principalement à répondre aux exigences accrues de service en période de pointe (janvier à mai), alors que s'effectuent la majorité des renouvellements de baux.

Parmi les 298 employés de la Régie en poste au 31 mars 1989, on dénombrait les 39 régisseurs qui entendent les causes ainsi que 8 cadres supérieurs (2,6 %), 8 cadres intermédiaires (2,5 %) et 36 professionnels (12 %). Les femmes représentaient une part significative de ces groupes puisqu'elles comptaient pour 41 % des régisseurs, 20 % des cadres supérieurs et intermédiaires et 44 % des professionnels, soit 35 personnes au total.

En outre, 16 employés venaient de diverses communautés culturelles et 5 étaient des personnes handicapées. Conformément aux politiques gouvernementales, la Régie entend refléter le mieux possible les diverses composantes de la société québécoise au sein de son personnel.

Régie du logement
Organigramme au 31 mars 1989

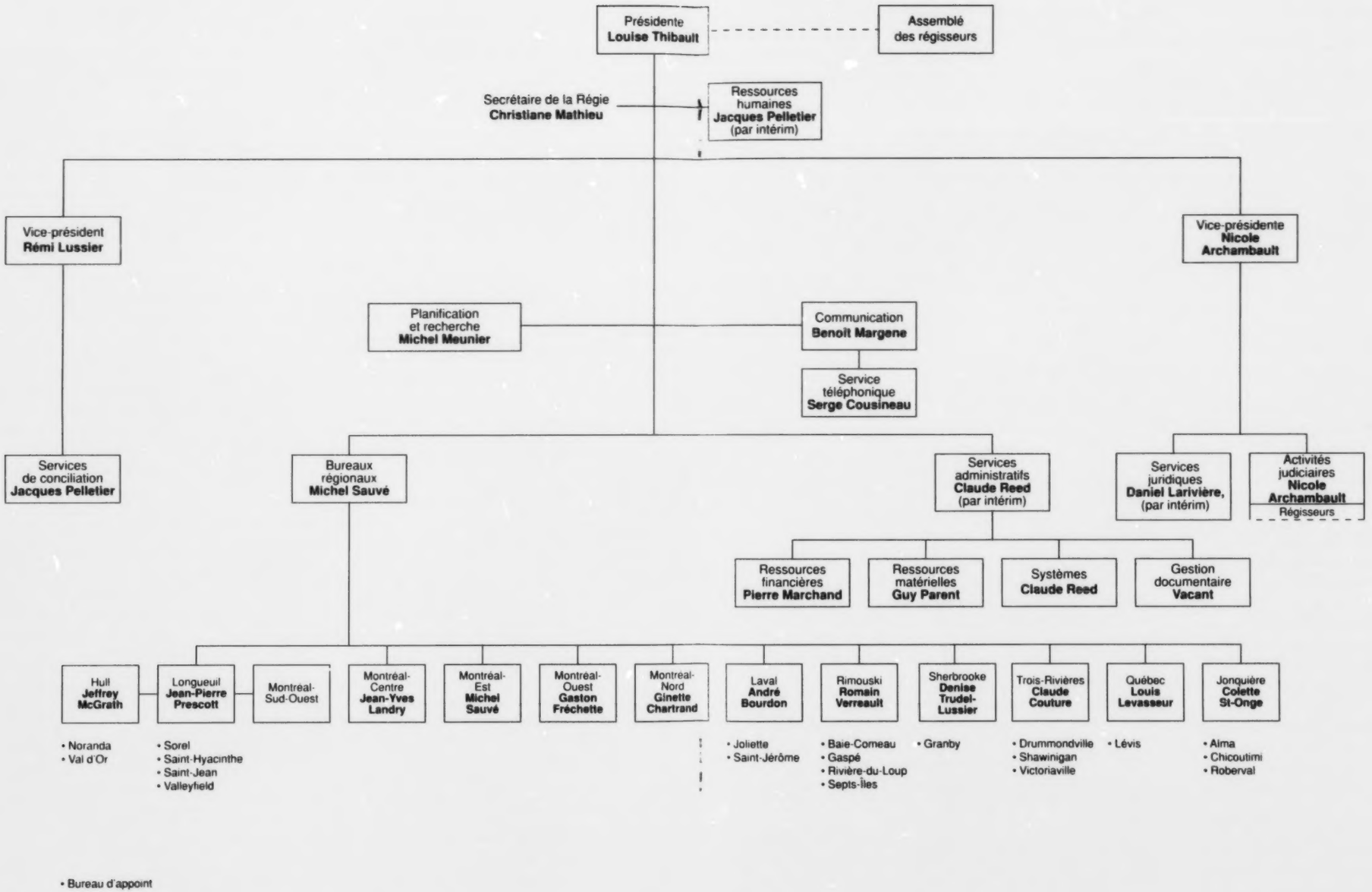

Tableau 2

Postes réguliers occupés aux 31 mars 1986, 1987, 1988 et 1989

Catégorie	31 mars 1986	31 mars 1987	31 mars 1988	31 mars 1989	Variation entre 86-03 et 89-03	
					Nombre	Pourcentage
Direction	S : 2	S : 3	S : 3	S : 3	+ 1	+ 50.0
Régisseurs	R : 38.5	R : 38.5	R : 38.5	R : 39	+ .5	+ 1.3
Cadres supérieurs	R : 3	R : 2	R : 2	R : 2	− 1	− 33.3
	S : 7	S : 7	S : 6	S : 6	− 1	− 14.3
	T : 10	T : 9	T : 8	T : 8	− 2	− 20.0
Professionnels et cadres intermédiaires	R : 25.8	R : 19	R : 19	R : 25	− .8	− 3.1
	S : 21	S : 24	S : 24	S : 19	− 2	− 9.5
	T : 46.8	T : 43	T : 43	T : 44	− 2.8	− 6.0
Personnel de bureau	R : 136.9	R : 146.3	R : 139.5	R : 132.4	− 4.5	− 3.3
	S : 48	S : 52	S : 53	S : 52.1	+ 4.1	+ 8.5
	T : 184.9	T : 198.3	T : 192.5	T : 184.5	− .4	− 0.2
Total	**R : 204.2**	**R : 205.8**	**R : 199**	**R : 198.4**	**− 5.8**	**− 2.8**
	S : 78	**S : 86**	**S : 86**	**S : 80.1**	**+ 2.1**	**+ 2.7**
	T : 282.2	**T : 291.8**	**T : 285**	**T : 278.5**	**− 3.7**	**− 1.3**

Légende : R : Région (bureaux)
S : Siège social
T : Total

Note : Les postes réguliers autorisés de la Régie ont été les suivants :
1986 : 298
1987 : 298
1988 : 298
1989 : 293

La Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics

La Régie a consolidé l'application de la loi précitée et a adopté des directives à cet effet. Ainsi, il est interdit de fumer dans les salles d'attente, d'audition, de conciliation et de réunion et dans les aires où les préposés aux renseignements reçoivent le public.

• *Les ressources informationnelles*

À la Régie, la gestion des ressources informationnelles fait appel à une technologie qui s'appuie sur un mini-ordinateur, le système 38 IBM, qui se trouve au siège social de Montréal.

Les huit plus importants bureaux de la Régie (ceux de Montréal (5), Québec, Longueuil et Laval) ont maintenant un accès direct à ce système à l'aide de 44 terminaux répartis selon le volume d'activité de chacun.

Ces huit bureaux traitent à eux seuls près de 80 % des causes déposées à la Régie. Ils disposent, pour ce faire, de supports informatiques et bureautiques englobant toutes les étapes du traitement des causes : codification et ouverture des dossiers, planification des auditions et convocation des parties, calcul des augmentations de loyer s'il y a lieu, production des décisions, suivi du traitement des dossiers, etc.

L'accès direct à un tel soutien informatisé permet d'optimaliser la contribution des ressources humaines dont la Régie dispose pour entendre les causes et assurer leur traitement. Celles-ci peuvent donc être traitées dans les meilleurs délais, avec l'assurance d'un suivi complet.

La Régie se préoccupe aussi de l'efficacité de ses autres bureaux et dans leur cas, la saisie des données découlant du traitement des dossiers s'effectue en différé. Toutefois, tous les rapports nécessaires à la planification et au suivi des activités concernées sont facilement disponibles.

Non seulement les gestionnaires mais aussi les préposés au traitement disposent ainsi d'une information complète et détaillée sur les opérations dont ils sont chargés. Cela offre notamment la possibilité d'affecter au mieux les ressources disponibles et de tenir compte dans leur répartition des exigences du service à rendre.

Le système informatique permet en outre aux préposés aux renseignements de la Régie d'informer aussitôt les parties intéressées de l'état de traitement d'une cause.

Au cours de l'exercice 1988-1989, les projets suivants ont été réalisés :

- analyse des besoins en équipement pour le centre de traitement afin d'assurer notre capacité de réaliser les mandats actuels et le développement de nouveaux projets. C'est ainsi que nous prévoyons pour le prochain exercice une migration sur un système AS-400 IBM doté des capacités de traitement et d'emmagasinage des données requises;
- amélioration de la qualité de nos télécommunications, notamment en ayant porté la vitesse de transmission de nos lignes de 4 800 à 6 900 bauds à la seconde;
- alimentation des fichiers de la banque de jurisprudence informatisée, notamment en développant des programmes de conversion de textes enregistrés sur divers supports magnétiques;
- développement de nouveaux systèmes de support aux opérations de nos bureaux locaux mécanisés, notamment pour faciliter la planification des mises au rôle et accélérer le traitement du courrier;
- conception d'un système de gestion des activités liées au développement des ressources humaines, pour favoriser une meilleure planification et un meilleur contrôle des dépenses consenties à ce chapitre;
- développement de nouveaux rapports de gestion pour suivre l'évolution des activités et des résultats obtenus dans les domaines suivants :
  - la mise en application de la nouvelle législation sur la conversion d'un immeuble en copropriété divise;
  - le projet-pilote sur la conciliation préventive;
  - le traitement des causes civiles selon une ventilation détaillée des recours concernés;
  - l'analyse fonctionnelle d'un sytème de gestion de l'inventaire du mobilier et de l'équipement de bureau en place dans les différents locaux occupés par la Régie;
  - le projet-pilote permettant à certains régisseurs d'expérimenter les avantages de la bureautique aux fins de rédiger leurs décisions.

• *Les ressources financières*

Le tableau 3 présente l'état comparatif des dépenses de l'organisme pour les années 1987-1988 et 1988-1989, et le tableau 4, le coût unitaire des causes traitées par la Régie depuis 1980-1981. Les dépenses totales pour 1988-1989 ont été de 14 774 000 $, par rapport à 13 001 600 $ en 1987-1988. Il faut noter, cependant, que les frais de location d'espace ont été incorporés au budget de la Régie à compter de 1985-1986, à la suite d'un changement apporté dans la comptabilisation de ces dépenses. Si l'on exclut ces frais de location d'espace pour permettre la comparaison avec les années antérieures, les dépenses pour 1987-1988 et 1988-1989 s'élèvent à 10 792 000 $ et 12 544 300 $ respectivement. D'après ces données, on peut constater que, depuis neuf ans, le coût unitaire du traitement d'une cause est passé de 120 $ à 70 $, soit une diminution de plus de 40 %, alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté de plus de 55 % au cours de la même période.

En 1988-1989, le déboursé net pour une demande n'est plus que de 62 $, si l'on tient compte des revenus de près d'un million et demi de dollars encaissés par la Régie, puis versés au fonds consolidé. Les revenus proviennent presque en totalité de la perception, depuis 1982, des frais de 20 $ prélevés pour les causes autres que celles de fixation ou de révision de loyer. Ces frais s'élèvent maintenant à 25 $.

Les trois quarts des dépenses de la Régie, soit 10 550 000 $, étaient consacrés au salaire des employés. Les autres dépenses, dites de fonctionnement, ont servi aux frais divers de communication, services, loyers, fournitures, équipements requis et incluent aussi certaines dépenses mineures. Comme les dépenses de fonctionnement sont devenues peu compressibles, c'est primordialement par le rendement accru de ses ressources humaines que la Régie a pu enregistrer des gains de productivité, tout en diversifiant ses services et en en augmentant la qualité.

Tableau 3

État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1987-1988 et 1988-1989 (en milliers de dollars)

	1987-1988	1988-1989
01- Traitements	8 849,7	9 706,3
02- Autres rémunérations	539,9	850,2
03- Communications	615,8	1 152,7
04- Services	213,8	220,0
05- Entretien	91,4	53,7
06- Loyers	2 167,3	2 303,5
07- Fournitures	223,4	264,4
08- Équipement	290,7	216,7
11- Autres dépenses	9,6	6,4
13- Prêts, placements et avances	0,0	0,0
Total	**13 001,6**	**14 773,0**

Tableau 4

Coût par cause — 1980-1981 à 1988-1989

Exercice	Volume demandes traitées (a)[1]	Dépenses $ courants[2] ,000 $ (b)	Dépenses $ constants (Base : 1980) (c)	Coût par cause (c/a)	Dépenses nettes $ courants (d)	Dépenses nettes $ constants (e)	Coût net par cause (c/a)	IPC Montréal (Base : 100)
1980-1981[3]	68 821	9 324,1	8 825,1	120	9 324,1	8 285,1	120	112,5
1981-1982	64 842	10 227,1	8 123,2	125	10 227,1	8 123,2	125	125,8
1982-1983	138 647	10 997,4	8 149,2	59	10 120,5	7 499,4	54	135,0
1983-1984	98 985	10 191,0	7 198,6	72	9 281,0	6 555,8	66	141,6
1984-1985	85 414	9 713,5	6 630,4	78	8 868,6	6 053,6	71	146,5
1985-1986	76 190	9 788,1	6 355,9	83	8 939,7	5 805,0	76	154,0
1986-1987	82 315	10 070,9	6 255,2	76	9 076,2	5 637,4	68	161,0
1987-1988	91 837	10 792,0	6 435,3	70	9 651,5	5 755,2	63	167,7
1988-1989	102 595	12 544,2	7 205,2	70	11 124,2	6 389,5	62	174,1

1 Pour l'année civile qui prend fin dans l'exercice concerné.

2 Excluant à partir de 1985-1986, pour fins de comparaison avec les années antérieures, les frais de location d'espace incorporés au budget de la Régie.

3 Commission des loyers, puis Régie du logement à compter du 1er octobre 1980.

- ***Les ressources matérielles***

Dans le domaine de l'aménagement, la Régie poursuit ses objectifs d'amélioration des conditions d'accès et d'accueil à ses bureaux. Une dizaine de ces derniers ont d'ailleurs fait l'objet de telles interventions allant du déménagement dans des locaux plus adéquats au réaménagement plus ou moins important des espaces occupés.

Sur le plan de la gestion de la téléphonie, le système en place au siège social de l'organisme a été modernisé afin d'améliorer les facilités de communications internes et externes et d'en réduire les coûts d'exploitation. Quatre de nos bureaux ont aussi été dotés de nouveaux systèmes téléphoniques au regard des mêmes objectifs.

Sur le plan plus proprement administratif, une réforme de la gestion de nos inventaires de mobilier et d'équipement ainsi que la négociation de services de messagerie plus efficaces et moins onéreux avec le ministère des Approvisionnements et Services ont constitué les principales interventions visant à améliorer l'efficacité et le rendement de cette unité.

Chapitre II
L'information

1. Le mandat d'information de la Régie

En vertu de la loi, la Régie est tenue d'informer les propriétaires et les locataires des droits et des obligations qui résultent du bail d'un logement. Mais avant tout, elle s'efforce d'inciter sa clientèle à prévenir les conflits et, s'il y a lieu, à reprendre en main la résolution de ceux-ci. Pour mener à bien ces deux aspects du mandat, la Régie fait appel à une gamme de moyens dont certains s'adressent à l'individu et d'autres à la collectivité.

L'information qu'elle diffuse, tout en voulant être simple et à la portée de chacun, doit respecter scrupuleusement le cadre de la loi et faire preuve d'un juste équilibre dans la présentation des droits et obligations des parties. C'est une condition essentielle à sa crédibilité.

Parmi les moyens de communication largement utilisés auprès de la population, on compte les renseignements téléphoniques et les rencontres personnalisées dans chaque bureau.

Quant aux moyens utilisés pour rejoindre la collectivité, on dénombre, entre autres, les médias écrits et électroniques, les séances d'information et la distribution d'une riche documentation.

2. L'information de nature individuelle

En 1988, plus de 900 000 citoyens ont téléphoné à la Régie ou s'y sont rendus pour obtenir des renseignements ou recevoir de l'aide dans des situations souvent difficiles et parfois critiques.

Le tableau 5 indique le volume de visites et d'appels enregistrés dans chaque région en 1987 et en 1988. Ces données démontrent que le volume global est demeuré à peu près stable.

Les renseignements sollicités vont de la question la plus simple à la résolution de difficultés complexes. Pour y répondre, les préposés de la Régie disposent d'un guide complet, constamment mis à jour et réunissant les règles détaillées régissant les rapports entre propriétaires et locataires. Les préposés disposent aussi, à l'aide de terminaux, d'un accès direct aux fichiers tenus sur support informatique et peuvent ainsi informer sur-le-champ toute personne de l'état de son dossier à la Régie. De plus, ils aident les clients à remplir leur formulaire de demande d'audition.

Parmi les demandes de services ou de renseignements au comptoir, les plus fréquentes portent sur le paiement de loyer, la hausse de loyer, les réparations et l'entretien.

En ce qui a trait aux demandes de services ou de renseignements par téléphone, la plupart concernent la sous-location, la cession ou le bris de bail, la hausse de loyer, le renouvellement ou la conclusion d'un bail.

Tableau 5

Demandes de renseignements et de services en 1987 et 1988

Régions	Au bureau		Au téléphone		Total	
	1987	1988	1987	1988	1987	1988
Hull	11 625	12 324	9 448	10 628	21 073	22 952
Jonquière	11 097	11 072	26 914	26 641	38 011	37 713
Laval	26 384	21 894	10 964	11 151	37 348	33 045
Longueuil	35 740	36 005	33 851	33 134	69 591	69 139
Montréal-Centre	32 308	32 727	0	0	32 308	32 727
Montréal-Est	29 046	27 557	0	0	29 046	27 557
Montréal-Nord	27 046	32 497	0	0	27 046	32 497
Montréal-Ouest	28 231	19 425	0	0	28 231	19 425
Montréal-Sud-Ouest	16 493	27 853	0	0	16 493	27 853
Québec	18 800	18 815	10 334	10 439	29 134	29 254
Rimouski	13 891	11 695	28 789	27 821	42 680	39 516
Sherbrooke	18 056	16 040	37 156	35 938	55 212	51 978
Trois-Rivières	18 011	17 545	41 591	38 127	59 602	55 672
Service de renseignements téléphoniques[1]	4 802	4 544	426 196	433 110	430 998	437 654
Total	**291 530**	**289 993**	**625 243**	**626 989**	**916 773**	**916 982**

1 Ce service reçoit les appels des régions métropolitaines de Montréal, Québec et Hull.

3. L'information de nature collective

L'information de nature collective permet à la Régie de se rapprocher des milieux et des groupes auprès desquels sa présence est nécessaire et dont elle cherche à respecter les attentes et les besoins spécifiques : les personnes âgées, les membres des communautés culturelles, les locataires à revenus modestes et les petits propriétaires. L'information de nature collective vise essentiellement à prévenir les conflits. Tout en expliquant les obligations, les droits et les recours liés à un bail, elle tente de modifier les comportements et d'inciter les propriétaires et les locataires à avoir des rapports empreints de cordialité, de franchise et d'honnêteté. Et elle leur indique les divers moyens d'y parvenir.

L'information collective est assurée en bonne partie par le programme de communications régionales de la Régie, donc réalisée par son réseau de bureaux régionaux et locaux.

Dispensée essentiellement par ce réseau sur le terrain, l'information collective revêt presque obligatoirement une dimension communautaire, qui lui permet de répondre aux besoins du milieu mieux qu'on ne pourrait le faire de façon centralisée.

Quant à l'utilisation des médias électroniques, la Régie y a largement recours par le biais de participations à des entrevues dans le cadre d'émissions d'affaires publiques et de tribunes téléphoniques.

La presse écrite est aussi mise à contribution par la publication de nombreux articles, la plupart d'entre eux trouvant leur origine dans les communiqués et la documentation que la Régie lui fournit.

Trois importantes activités de communication ont été menées au cours de l'année financière. La première, sous forme d'un cahier spécial distribué en janvier dans la région métropolitaine de Montréal, incitait les propriétaires et les locataires à s'entendre à l'amiable en matière de hausse de loyer et de renouvellement de bail, en fournissant aux uns et aux autres tous les renseignements utiles.

La seconde prenait la forme d'une série de rencontres de presse tenues par la présidente de la Régie à Montréal, Québec, Trois-Rivières, Jonquière, Rimouski et Hull en vue de faire la promotion des nouvelles orientations de la Régie.

La troisième visait à rendre l'action de la Régie plus transparente et plus compréhensible en mettant à la disposition de la presse nationale et régionale un large éventail de renseignements et de statistiques. C'est ainsi qu'a vu le jour le **Cahier de presse** de la Régie du logement.

4. La documentation

La Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un éventail important de publications (une trentaine de titres) qui leur permettent de mieux saisir la portée des obligations et des droits qu'ils contractent à la signature d'un bail ainsi que des recours proposés par la Régie advenant des difficultés. D'autres titres font état des divers services offerts par la Régie, dont le service de conciliation.

Ces publications, également disponibles en anglais, sont distribuées par l'entremise des bureaux de la Régie ainsi que par Communication-Québec.

Outre les publications proprement dites, la Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un certain nombre de formulaires et de lettres types qui peuvent faciliter les échanges entre eux ou, tout au moins, permettre que ces échanges se fassent conformément aux modalités prévues par la loi.

Chapitre III
La conciliation

1. Cadre général

La Régie du logement a pour mandat de décider des causes qui lui sont soumises, mais elle est aussi chargée de promouvoir le règlement à l'amiable des conflits entre propriétaires et locataires. Elle leur offre à cette fin son service de conciliation.

Ce service découle du mandat général de conciliation que la loi confie à la Régie et qui lui permet, si les parties y consentent, de rencontrer un conciliateur pour tenter d'arriver à une entente. L'agent de conciliation joue alors un rôle d'intermédiaire entre les parties, de personne-ressource auprès de celles-ci, en demeurant néanmoins tout à fait neutre.

L'expérience tend à démontrer que l'intervention de conciliation permet dans bon nombre de cas de trouver une solution à l'amiable aux conflits entre les parties et leur offre la possibilité d'améliorer leurs relations.

2. Appréciation

En 1988, la Régie a offert aux parties en litige les services d'un agent de conciliation dans 14 180 cas; son intervention a été acceptée par les deux parties dans 8 741 d'entre eux, dont environ quatre sur cinq (6 931 sur 8 741) se sont soldés par un règlement. On note que l'intervention préliminaire de l'agent, c'est-à-dire l'offre de service qu'il fait aux parties et les échanges qui l'accompagnent, a permis une solution dans près de 32 % des cas (tableau 6). Le simple fait d'offrir la conciliation a, dans ces cas, un effet favorable sur les communications entre les parties, qui poursuivent leur recherche d'une solution au litige.

Dans bon nombre de cas, l'intervention de l'agent de conciliation se limite aussi à des gestes de médiation et ne requiert pas la tenue d'une séance avec les parties. Cette forme d'intervention s'exerce à la faveur de conversations téléphoniques ou lors d'une rencontre avec l'une ou l'autre partie au litige. L'expérience démontre qu'en communiquant avec l'une des parties pour l'aider à compléter son information, et en s'assurant que les parties ont clairement compris quels étaient leurs droits ou leurs obligations, on peut amener un changement de perception et d'attitude qui parfois met fin au litige. La médiation comme mode d'intervention est particulièrement utile dans les régions où les distances rendent difficile et coûteuse la réunion des parties avec l'agent de conciliation.

La tenue des séances de conciliation et les gestes de médiation posés auprès des parties ont permis à celles-ci d'en arriver à un règlement dans 4 154 cas, dont 2 479 concernaient la fixation de loyer. Ce type de litige, et la façon dont il se dénoue, illustre bien les rapprochements qui peuvent se produire dans une conciliation réussie et les types de compromis susceptibles d'émerger. Souvent, le désaccord quant à l'augmentation de loyer s'explique par des griefs accumulés, et le refus de l'augmentation n'est que le moyen emprunté pour obtenir compensation ou redressement. La demande d'augmentation d'un propriétaire peut aussi trouver contrepartie dans une démarche du locataire pour faire diminuer le loyer. Une fois des mesures prises ou des correctifs apportés, l'augmentation de loyer peut ne plus susciter de difficulté.

Sur le total des 4 154 cas traités en conciliation, 1 675 concernaient des matières aussi diverses que la reprise de possession, la résiliation du bail, la réclamation de dommages-intérêts, le recouvrement de loyer impayé, etc. Comme lors d'ententes sur le loyer, les accords produits par voie de conciliation dans d'autres domaines illustrent bien les accommodements que les échanges entre les parties rendent possibles. Les participants comprennent bien que l'intervention de conciliation n'a pas pour objet de relever une partie de ses obligations non plus que de la priver de ses droits, mais plutôt d'en venir au meilleur arrangement que dictent les circonstances.

3. Perspectives d'avenir

L'expérience acquise au cours des dernières années tend à démontrer que bon nombre des litiges soumis à l'arbitrage de la Régie auraient pu être réglés à l'amiable, par les parties elles-mêmes, si elles avaient obtenu l'assistance requise. La preuve en est que l'intervention de l'agent de conciliation, lorsqu'elle est acceptée par les deux parties, permet la conclusion d'un règlement dans environ 8 cas sur 10. Ce résultat se maintient au même niveau depuis quelques années et incite la Régie à explorer de nouvelles pistes dans ce secteur.

La prévention constitue le point central des objectifs qu'entend poursuivre la Régie au cours des prochains exercices. Dans l'accomplissement de son mandat de conciliation, la Régie s'emploie toujours à favoriser le règlement à l'amiable des litiges qui lui sont soumis mais cherche aussi et avant tout à les pré-

venir. Ainsi, au moment où un citoyen informe la Régie d'une situation susceptible d'entraîner des poursuites, la Régie souhaite intervenir sur-le-champ et proposer son intervention conciliatrice. C'est donc dire que les préposés aux renseignements de la Régie continuent toujours à fournir aux citoyens qui font appel à eux, en cas de conflits, l'information pertinente sur leurs droits et obligations. Ils s'emploient aussi à favoriser la recherche de solutions non juridiques. Avec l'accord du citoyen qui s'adresse à lui, le préposé peut même prendre contact avec l'autre partie impliquée et jouer un rôle de médiateur.

Ce nouveau rôle confié aux préposés aux renseignements de la Régie fait présentement l'objet d'une expérience-pilote dans deux de ses bureaux et à sa centrale téléphonique. Le rapport du prochain exercice fera état des résultats obtenus.

Tableau 6

Interventions de conciliation de janvier à décembre 1988

	Règlement			
Offres d'intervention faites aux parties	**Offres acceptées par les parties (a)**	**Suivant l'intervention préliminaire (b)**	**Suivant la séance de conciliation et la médiation auprès des parties (c)**	**Total des règlements**
14 180	8 741	2 777	4 154	6 931
		32 % (b/a)	48 % (c/a)	80 %

Chapitre IV
L'audition des causes

1. Statistiques générales

Une révision en profondeur du rapport d'information de gestion (R.I.G.) a été entreprise. Celle-ci comprend une redéfinition plus fonctionnelle des concepts et des catégories de causes. La publication d'un mensuel d'information de gestion intitulé *À propos* vient compléter ce document en y apportant une synthèse analytique. Une nouvelle politique de mise au rôle des causes, touchant autant la fixation de loyer que les causes civiles, s'articule autour de cette démarche, portant l'accent sur l'urgence relative des causes déposées à la Régie ainsi que sur la gestion plus attentive des bureaux et de la charge de travail des régisseurs.

Une meilleure connaissance de la clientèle de la Régie est essentielle à un service adapté aux besoins de la population. Dans le but de mieux la connaître, la Régie a fait l'acquisition d'une banque de données provenant du recensement de 1986 et a conduit simultanément une enquête auprès de la clientèle au téléphone et dans les bureaux.

L'analyse de ces données a déjà permis de répondre à plusieurs questions concernant le taux de satisfaction de la clientèle et l'affluence des appels téléphoniques selon les mois de l'année. Une analyse descriptive de la clientèle sera entreprise sous peu.

• *Les causes reçues*

En 1988, 102 811 causes ont été déposées à la Régie; ce nombre est en hausse de 1,8 % par rapport à 1985. La faible croissance du total des causes en 1988 s'explique par la baisse du nombre des causes de fixation de loyer et le ralentissement marqué de la croissance des autres causes.

• *Les causes traitées*

Au cours de l'année 1988, 102 595 causes ont été traitées, laissant, au 31 décembre 1988, un solde pratiquement identique à celui de l'année précédente, soit 32 748 causes à régler. Plus de 35 % des causes ont fait l'objet d'un règlement avant l'audition, comprenant les ententes intervenues, les désistements et les conciliations réussies.

• *Les délais*

En 1988, le temps en attente d'audition d'une cause civile[1], c'est-à-dire le nombre moyen de jours entre la date de réception et la date fixée pour la première audition, était de 76 jours. La durée totale de traitement, soit le nombre moyen de jours entre la date de réception et l'expédition de la décision, était de 116 jours. Quant aux causes de fixation, elles sont généralement reçues à la Régie du mois de février au mois de mai. Les auditions en sont réparties à peu près également sur six mois à partir du mois d'août.

Deux études sont en cours actuellement pour permettre de déterminer d'autres paramètres tels que la durée moyenne des auditions selon les articles de loi évoqués, la présence à l'audition, la langue parlée des parties, etc. Ces études devraient permettre à la Régie de raffiner son système de mise au rôle afin de réduire encore davantage les délais d'audition.

---

1 Le terme « Cause civile » s'applique à toutes les causes soumises à la Régie à l'exclusion des causes de fixation de loyer.

Tableau 7

Causes reçues entre 1985 et 1988, par région

Régions	1985	1986	1987	1988	Variation 1988-1987 (%)
Hull	3 322	3 715	4 189	4 488	7,1
Jonquière	1 463	1 504	1 552	1 444	−7,0
Laval	5 467	6 081	6 956	7 852	12,9
Longueuil	7 739	8 866	10 143	11 131	9,7
Montréal-Centre	10 228	11 725	14 527	14 461	−0,5
Montréal-Est	8 981	9 455	11 482	11 158	−2,8
Montréal-Nord	6 961	8 517	9 600	8 923	−7,1
Montréal-Ouest	14 459	16 193	18 739	18 699	−0,2
Montréal-Sud-Ouest	5 715	6 732	7 832	7 876	0,6
Québec	7 646	7 890	8 352	8 550	2,4
Rimouski	1 529	1 703	1 486	1 639	10,3
Sherbrooke	2 649	3 123	3 557	3 942	10,8
Trois-Rivières	2 573	2 610	2 545	2 648	4,0
Total	**78 732**	**88 114**	**100 960**	**102 811**	**1,8**

Tableau 8

Causes reçues de 1985 à 1988, par grande catégorie

	1985	1986	1987	1988	Variation 1988-1987 (%)
Ensemble des causes	78 732	88 114	100 960	102 811	1,8
Causes civiles	53 328	61 829	69 866	73 843	5,7
Demandes de fixation[1]	24 478	25 292	30 222	27 780	−8,1
Demandes de révision de décision[2]	926	993	872	1 188	36,2

1 Le volume comprend également les demandes de révision de loyer.

2 Il s'agit de réviser une décision portant sur la fixation de loyer.

Tableau 9

État global du traitement des causes de 1985 à 1988

	1985	1986	1987	1988	Variation 1988-1987 (%)
Causes en traitement au 1er janvier	15 068	17 610	23 409	32 532	39,0
Causes reçues	78 732	88 114	100 960	102 811	1,8
Causes traitées	76 190	82 315	91 837	102 595	11,7
— conciliations réussies	1 907	4 184	5 899	6 931	17,5
— ententes	10 934	12 342	14 042	14 153	0,8
— désistements	11 560	10 366	12 310	12 969	5,4
— remises sine die	516	419	1 113	1 848	66,0
— causes rayées	5 057	5 750	6 373	7 658	20,2
— décisions rendues	46 151	49 147	51 750	58 915	13,8
— autres	65	107	350	121	−65,4
Demandes en traitement au 31 décembre	17 610	23 409	32 532	32 748	0,7
— attente d'audition	11 440	17 292	26 607	26 251	−1,3
— attente de décision	4 726	4 621	5 067	5 680	12,1
— suspendues	1 444	1 496	858	817	−4,8

Tableau 10

Délais moyens de traitement en 1988 (causes civiles, en jours)

	Temps moyen d'attente pour une décision
Ensemble du Québec	**116**
Région de Hull	88
— Hull	91
— Noranda	62
— Val d'Or	77
Région de Jonquière	130
— Alma	113
— Chicoutimi	130
— Jonquière	122
— Roberval	148
Région de Laval	115
— Joliette	113
— Laval	110
— Saint-Jérôme	125
Région de Longueuil	96
— Longueuil	94
— Saint-Hyacinthe	91
— Saint-Jean	105
— Sorel	104
— Valleyfield	99
Montréal-Centre	108
Montréal-Est	131
Montréal-Nord	118
Montréal-Ouest	119
Montréal-Sud-Ouest	135
Région de Québec	138
— Lévis	142
— Québec	137
Région de Rimouski	101
— Baie-Comeau	105
— Gaspé	107
— Rimouski	101
— Rivière-du-Loup	72
— Sept-Îles	121
Région de Sherbrooke	106
— Granby	94
— Sherbrooke	109
Région de Trois-Rivières	131
— Drummondville	138
— Shawinigan	132
— Trois-Rivières	123
— Victoriaville	158

Tableau 11

Nature des causes soumises à la Régie en 1987 et 1988

	Nombre		Part de l'ensemble %		Part du sous-ensemble %	
	1987	1988	1987	1988	1987	1988
Ensemble des demandes	**100 960**	**102 811**	**100,0**	**100,0**	—	—
Demandes du locataire	**14 712**	**12 972**	**14,6**	**12,6**	—	—
Demandes du propriétaire	**86 248**	**89 839**	**85,4**	**87,4**	—	—
Causes civiles	65 826	69 226	65,2	67,3	100,0	100,0
Demandes du locataire	11 330	9 968	11,2	9,7	17,2	14,4
– Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature	2 378	2 340	2,4	2,3	3,6	3,4
– Diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer	3 160	2 785	3,1	2,7	4,8	4,0
– Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer	1 807	2 074	1,8	2,0	2,7	3,0
– Résiliation de bail	1 025	975	1,0	0,9	1,6	1,4
– Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et résiliation de bail	439	439	0,4	0,4	0,7	0,6
– Diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer et résiliation de bail	274	261	0,3	0,3	0,4	0,4
– Autres	2 247	1 094	2,2	1,1	3,4	1,6
Demandes du propriétaire	54 496	59 258	54,0	57,6	82,8	85,6
– Reprise de possession	2 201	2 167	2,2	2,1	3,3	3,1
– Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature	24 268	26 761	24,0	26,0	36,9	38,7
– Résiliation de bail (raisons autres que non-paiement)	3 130	2 904	3,1	2,8	4,8	4,2
– Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et résiliation de bail	24 006	25 918	23,8	25,2	36,5	37,4
– Autres	891	1 508	0,9	1,5	1,4	2,2
Demandes de fixation ou de révision de loyer	30 222	27 780	29,9	27,0	100,0	100,0
Demandes du locataire	1 412	908	1,4	0,9	4,7	3,3
Demandes du propriétaire	28 810	26 872	28,5	26,1	95,3	96,7
Demandes de révision de décision	872	1 188	0,9	1,2	100,0	100,0
Demandes du locataire	234	415	0,2	0,4	26,8	34,9
Demandes du propriétaire	638	773	0,6	0,8	73,2	65,1
Demandes portant sur la procédure	4 040	4 617	4,0	4,5	100,0	100,0
Demandes du locataire	1 736	1 681	1,7	1,6	43,0	36,4
Demandes du propriétaire	2 304	2 936	2,3	2,9	57,0	63,6

Tableau 11.1

Nature des causes soumises à la Régie en 1987 et 1988

	Nombre		Répartition en pourcentage du total		du sous-total	
	1987	**1988**	**1987**	**1988**	**1987**	**1988**
Ensemble des causes	100 960	102 811	100,0	100,0		
Demandes du locataire	14 712	12 972	14,6	12,6		
Demandes du propriétaire	86 248	89 839	85,4	87,4		
Demandes du locataire						
Diminution de loyer	3 160	2 785	3,1	2,7	21,5	21,5
Exécution en nature, dommages-intérêts	2 378	2 340	2,4	2,3	16,2	18,0
Diminution de loyer et exécution en nature	1 807	2 074	1,8	2,0	12,3	16,0
Demandes portant sur la procédure	1 736	1 681	1,7	1,6	11,8	13,0
Fixation	1 412	908	1,4	0,9	9,6	7,0
Résiliation de bail	1 025	975	1,0	0,9	7,0	7,5
Résiliation de bail et exécution en nature	439	439	0,4	0,4	3,0	3,4
Révision de décision	234	415	0,2	0,4	1,6	3,2
Autres	2 521	1 355	2,5	1,3	17,1	10,4
Total (locataire)	**14 712**	**12 972**	**14,6**	**12,6**	**100,0**	**100,0**
Demandes du propriétaire						
Recouvrement de loyer, résiliation de bail et recouvrement-résiliation	51 404	55 583	50,9	54,1	59,6	61,9
Fixation	28 810	26 872	28,5	26,1	33,4	29,9
Demandes portant sur la procédure	2 304	2 936	2,3	2,9	2,7	3,3
Reprise de possession	2 201	2 167	2,2	2,1	2,6	2,4
Révision de décision	638	773	0,6	0,8	0,7	0,9
Autres	891	1 508	0,9	1,5	1,0	1,7
Total (propriétaire)	**86 248**	**89 839**	**85,4**	**87,4**	**100,0**	**100,0**
	100 960	**102 811**				

• *La nature des causes et des demandeurs*

Le tableau 11 présente les nouvelles causes reçues en 1987 et en 1988 classées selon la nature du demandeur, c'est-à-dire selon qu'il soit propriétaire ou locataire. On y constate que les fixations de loyer ne représentaient que 27 % de l'ensemble des causes en 1988 alors que les autres causes comptaient pour 73 % du total. Comme le lecteur l'a déjà probablement noté, ce tableau fait ressortir l'importance prépondérante et croissante des causes civiles reçues à la Régie, par rapport à 1987.

On reprend les mêmes données au tableau 11.1 mais dans un langage, on l'espère, plus simple. (Le tableau 11 n'est publié que pour permettre au lecteur de faire le pont entre les anciennes catégories et les nouvelles.) L'analyse de la nature du demandeur sera désormais basée sur cette nouvelle catégorisation qui a pour but de faciliter la lecture du tableau, grâce à un regroupement de différents genres de causes, pour ne s'en tenir qu'à l'essentiel.

On constate donc au tableau 11.1 que 87,4 % des causes ont été déposées par des propriétaires alors que le 12,6 % restant provenait de locataires. La proportion des causes déposées par les propriétaires dépend de la nature des demandes. Ainsi, le tableau 11.1 nous révèle que 54,1 % du total des demandes déposées à la Régie porte sur le recouvrement de loyer. Ces demandes sont évidemment faites par des propriétaires. Il faut toutefois noter que cette catégorie de causes regroupe divers recours (déguerpissement et dommages-intérêts, par exemple). C'est aussi le propriétaire qui doit déposer les demandes de fixation de loyer, après avoir reçu l'avis de refus du locataire.

Les demandes portant sur la procédure représentent 4,5 % du total des causes en 1988. Cette catégorie rassemble des demandes diverses touchant la procédure (ex. : contestation de la décision en raison de l'absence à l'audition, modification apportée à la demande, prolongation d'un délai, etc.). Les propriétaires sont en majorité ceux qui déposent ce genre de demande; ainsi, sur un total de 4 617 causes sur la procédure, 2 936 (soit 63,6 %) l'ont été par ceux-ci.

La reprise de possession constitue 2,1 % des demandes à la Régie en 1988. Évidemment, ce sont toujours les propriétaires qui exercent ce droit lorsqu'ils désirent obtenir un logement pour eux-mêmes ou pour certains membres de leur famille, tel que mentionné dans la loi.

En 1988, la diminution de loyer constituait 2,7 % des demandes à la Régie. Les locataires font une demande à cet effet lorsqu'ils jugent que certaines obligations du propriétaire ne sont pas respectées. Les demandes portant sur une exécution en nature et sur les dommages-intérêts représentent 2,3 % du total des causes.

Il arrive que certaines causes comprennent plus d'un recours. Par exemple, les demandes de diminution de loyer et d'exécution en nature représentent 2,0 % des demandes reçues à la Régie. La résiliation de bail, exercée seule ou combinée à un autre recours, est rarement demandée par les locataires (1,3 % des causes soumises à la Régie en 1988).

2. Fixation de loyer

• *Les fondements de la méthode*

Chaque année ramène le renouvellement des baux et, pour plusieurs, la difficile période de négociation de l'augmentation de loyer. La Régie a développé une méthode de fixation qui repose sur le suivi de certains coûts affectant le fonctionnement, les réparations majeures et le revenu net. À chaque année, la Régie doit faire la mise à jour des taux qui serviront au calcul de l'ajustement de loyer. Les travaux de recherche nécessaires à cette mise à jour requièrent quelques mois.

La méthode de fixation des loyers a été développée par les économistes de la Commission des loyers en 1974 et 1975. Permettant de fixer un loyer semblable à ceux qui sont négociés sans son intervention, elle a pour but de favoriser un fonctionnement des coûts locatifs adaptés à chaque année au marché. Les principes et objectifs à la base de cette méthode sont les suivants :

1) Cette méthode permet de calculer la variation du niveau du loyer et non le loyer lui-même, ce qui ne remet pas en cause le loyer convenu, à l'origine, entre un propriétaire et un locataire. Le but en est plutôt d'évaluer individuellement l'ajustement de chaque logement en fixation.

2) Le propriétaire d'un immeuble à logements locatifs est considéré comme un investisseur qui gère son capital de façon éclairée, conscient des risques du marché immobilier et du rendement attendu sur ce marché. En conséquence, la méthode ne remet pas en cause le niveau du revenu net d'un immeuble. Elle ne tient pas compte, non plus, de la dette hypothécaire de chaque propriétaire. La méthode a pour but d'ajuster le rendement de l'immeuble (du capital investi) en fonction du marché.

3) Souhaitant favoriser davantage la conservation et l'amélioration du stock de logements locatifs, la méthode prévoit l'investissement dans la réalisation de travaux majeurs.

Le calcul de l'ajustement d'un loyer compte donc trois étapes qui découlent directement des trois énoncés ci-haut. La méthode permet donc de :

— calculer la variation des dépenses d'exploitation et de transmettre cette variation (augmentation ou diminution) dans le loyer du nouveau bail;

— ajuster le revenu net de l'immeuble en évaluation de façon à ce que celui-ci suive en parallèle les rendements observés sur d'autres marchés;

— ajuster la somme investie dans les travaux majeurs, calculée selon le taux des dépôts à terme auquel s'ajoute une unité de pourcentage.

Chaque loyer qui fait l'objet d'une cause en fixation requiert donc un ajustement qui lui est propre. Par conséquent, il n'y a pas de taux unique d'ajustement des loyers au Québec.

Tableau 12

Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, de 1985 à 1988 (en %)

Composantes du coût d'un logement	1985	1986	1987	1988
Mazout	4,0	2,5	−30,0	14,0
Gaz	0,0	2,5	9,0	5,0
Électricité[1]	0,0	2,5	5,4	4,6
Énergie (autres sources)	0,0	2,5	9,0	5,0
Entretien et services	3,0	4,0	4,5	3,0
Frais de gestion	4,0	4,0	7,5	3,0
Dépenses d'immobilisation	13,0	12,0	11,0	11,0
Revenu net	2,0	2,0	2,0	2,0

1 Le taux de 1987 est applicable à tous les tarifs à l'exception des tarifs multifamilial (1,2 %), bi-énergie (−37,0 %) et bi-énergie mensuel (−24,0 %).

Le taux de 1988 est applicable à tous les tarifs à l'exception des tarifs multifamilial (2,7 %), bi-énergie (20,9 %) et bi-énergie mensuel (14,7 %).

Tableau 13

Augmentations moyennes de loyer demandées et obtenues, de 1985 à 1988 (en %)

	1985	1986	1987	1988
Augmentations moyennes demandées	13,5	12,2	12,1	12,4
Augmentations moyennes obtenues	4,6	5,2	5,6	5,8

Tableau 14

Augmentations moyennes de loyer accordées de 1985 à 1988, décomposées en points de pourcentage et en pourcentage

	1985		1986		1987		1988	
	%		%		%		%	
Taxes	0,9	20	1,1	21	1,4	25	1,4	24
Assurances	0,1	2	0,5	10	0,5	9	0,4	7
Énergie	0,2	4	0,3	6	0,2	4	0,6	10
Entretien et services	0,4	9	0,5	10	0,6	11	0,4	7
Frais de gestion	0,2	4	0,2	4	0,4	7	0,2	3
Revenu net	1,1	24	1,1	20	1,1	20	1,1	19
Sous-total	**2,9**	**63**	**3,7**	**71**	**4,2**	**75**	**4,1**	**70**
Dépenses d'immobilisation	1,7	37	1,5	29	1,4	25	1,7	30
Total	**4,6**	**100**	**5,2**	**100**	**5,6**	**100**	**5,8**	**100**

• ***Description de la méthode de fixation***

La méthode de fixation comporte, comme il a été mentionné plus haut, trois types d'ajustement. Le premier veut tenir compte de la variation des frais de fonctionnement. Le deuxième fait évoluer le revenu net au rythme des prévisions de rendement observées dans d'autres secteurs. Le troisième assure un rendement concurrentiel sur le capital investi en dépenses d'immobilisation.

L'augmentation de loyer résultant des deux premières étapes du calcul est répartie sur chaque logement selon la part que représente chaque loyer dans le revenu total de l'immeuble. La répartition de l'augmentation de loyer résultant de la réalisation de travaux majeurs est proportionnelle au bénéfice qu'en retire chaque locataire : si, par exemple, les améliorations ne bénéficient qu'à un seul locataire, celui-ci devra les défrayer; si, au contraire, tous en tirent bénéfice, la règle de répartition sera au prorata du loyer de chaque logement dans le revenu total.

a) Ajustement des dépenses d'exploitation

Pour faire ce calcul, deux modes d'ajustement des dépenses sont utilisés :

• ***Taxes foncières et assurances***

Le loyer est ajusté de façon à reproduire fidèlement la variation du coût de ces taxes entre la période de douze mois sous observation et la précédente. Ainsi, pour la fixation de 1988, les périodes retenues sont celles d'avril 1986 à mars 1987 et d'avril 1987 à mars 1988. La variation constatée entre ces deux périodes est directement transmise au loyer du bail renouvelable après le 1er avril 1988.

• ***Autres frais (énergie, entretien, gestion)***

Pour chacun de ces éléments, des taux d'ajustement sont calculés (tableau 12). Les données utilisées proviennent d'organismes tels que Statistique Canada, la Banque du Canada ou encore des décrets du gouvernement du Québec. Les taux d'ajustement calculés (sur une période de douze mois) doivent refléter au mieux les changements de prix.

b) Ajustement du revenu net

La valeur d'un immeuble repose en premier lieu sur le niveau de son revenu net. Elle repose ensuite sur le gain de capital anticipé lors de la vente de l'immeuble. Dans le but de maintenir une évolution à long terme de la valeur de l'immeuble conforme à ce qu'on observe sur le marché, deux calculs sont effectués à ce stade.

Premièrement, le revenu net (le revenu brut moins les dépenses d'exploitation) est ajusté de façon à suivre les revenus anticipés des propriétaires. On utilise, comme indicateur, l'évolution des taux d'intérêt sur les hypothèques fermées à cinq ans. Deuxièmement, on consent un ajustement lié à l'évolution de la valeur-capital des biens immobiliers sur le marché.

À ce stade, l'augmentation de loyer pour l'ensemble de l'édifice est répartie sur chaque logement en fixation, en fonction de la part du loyer de chacun dans le revenu total de l'immeuble.

c) Ajustement pour les dépenses d'immobilisation

Dans le but de favoriser le maintien, voire l'amélioration du parc de logements locatifs, on consent pour ces dépenses (dites de travaux majeurs) un taux d'ajustement égal au taux de rendement moyen des dépôts à terme de cinq ans majoré de 1 %. Avant de répartir l'augmentation, on distingue trois situations : les travaux peuvent avantager un seul, certains ou tous les locataires selon le cas. L'augmentation est alors calculée en fonction du bénéfice retiré par chacun.

Il en résulte des ajustements de loyer propres à chaque logement de chaque immeuble, applicables uniquement aux logements en fixation. Il n'y a donc pas de taux moyen, ni d'augmentation par immeuble. Chaque cas fait l'objet d'un calcul séparé.

À chaque année, la Régie fait la mise à jour des taux d'ajustement et met à la disposition des citoyens un formulaire de calcul de l'augmentation du loyer dont l'usage est maintenant répandu. Ce formulaire, intitulé *Comment s'entendre*, permet au propriétaire et au locataire de calculer eux-mêmes la variation de loyer que la Régie déterminerait lors de son calcul de fixation, si elle devait intervenir.

• *Le règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer*

Le législateur a entériné les dispositions de la méthode de fixation des loyers et celles-ci sont décrites dans le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer [R.-8.1, r. 1.1]. Ce règlement est mis à jour annuellement pour y introduire les nouveaux taux d'ajustement des loyers (tableau 12).

• Les augmentations demandées et accordées

Le tableau 13 présente les augmentations demandées à la Régie et celles qu'elle a accordées de 1985 à 1988. En 1988, les propriétaires qui se sont adressés à la Régie ont demandé, en moyenne, 12,4 % d'augmentation, et on leur a accordé une hausse moyenne de 5,8 %. En 1987, ces pourcentages étaient de 12,1 % et 5,6 % respectivement.

Les augmentations moyennes accordées par la Régie ont crû progressivement de 4,6 % en 1985 à 5,8 % en 1988. On trouve au tableau 14 les détails de la composition des augmentations moyennes accordées; ce tableau permet de mieux comprendre l'évolution intervenue entre 1985 et 1988.

En comparant les données de 1988 à celles de 1985, on constate qu'en 1988, malgré une augmentation globale plus élevée, le poids des taxes est demeuré relativement comparable à celui de 1985, de même que le revenu net; pendant ce temps le poids de l'énergie et des assurances a plus que doublé. Les dépenses consacrées aux travaux majeurs sont les plus importantes.

Enfin, le tableau 15 présente les augmentations moyennes accordées par déciles. Il s'agit d'une méthode souple qui calcule la moyenne tout en indiquant le taux de dispersion. Pour former les déciles, on a classé le total des décisions rendues selon le taux d'augmentation. Ensuite, le nombre total a été divisé par dix. Ainsi, on constate que le taux varie de 1,7 % pour le premier décile à 14,8 % pour le dernier, ce qui démontre la très large répartition des ajustements de loyer décidés par la Régie en janvier 1989, et l'évidence de l'absence de taux unique à la Régie du logement.

Tableau 15

Répartition des ajustements de loyer accordés par déciles en janvier 1989.

Cas	Pourcentage d'ajustement obtenu[1]
1	1,7
2	2,6
3	3,5
4	3,9
5	4,5
6	5,1
7	6,1
8	7,2
9	9,0
10	14,8

1) L'ajustement obtenu correspond à l'ajustement calculé conformément au Règlement et à partir des données inscrites au formulaire des renseignements nécessaires à la fixation de loyer et au formulaire annexe-logement.

Régie du
logement

ISBN 2-551-14470-1

90000

9 782551 144709

Imprimé au Québec (Canada)